

Внешний рисунок поведения человека

О. М. Володько,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры менеджмента
Белорусского национального технического университета

В процессе формирования эффективных коммуникаций при межличностном взаимодействии руководителя и подчинённых, правильном понимании намерений и позиций партнёров по общению и их внутренней сущности важное значение имеет умение читать внешний рисунок поведения. Внешний рисунок поведения человека — это совокупность невербальных сигналов, подаваемых окружающим (позы, жесты, мимика, походка, манеры).

Любая позиция в общении воспринимается не только через поступки и слова, но и через внешнее визуальное впечатление. Полученную таким образом информацию называют невербальной. Она составляет перцептивную сторону имиджа. Перцепция — это восприятие и познание людьми друг друга в процессе визуального наблюдения. Перцептивная сторона имиджа включает в себя формирование первого впечатления и самопрезентацию, а затем, уже при длительном общении, различные виды самоподачи (качества, превосходства, отношения и т. д.). Далее внешний рисунок поведения будет рассмотрен в динамике.

Значение внешнего рисунка поведения во взаимодействии людей чрезвычайно важно. Выделяют несколько аспектов невербалики, подтверждающих её высокую роль в коммуникациях: 1) с помощью невербальных средств порой можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов (замещение речи); 2) через систему невербальных средств транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе коммуникации (дополнение речи); 3) к анализу невербальных средств люди прибегают в случаях, когда не доверяют словам партнёра по коммуникации (проверка речи); 4) невербальные средства являются важной составляющей речевой коммуникации, позволяющей выявить намерения партнёра (разгадка речи).

Так, А. С. Ковальчук утверждает, что «более 50 % информации о других человек получает с помощью невербальных средств, около 40 % — с помощью интонации, звуков, темпа и ритма речи и только 7 % — с помощью слов» [1, с. 105].

Структура невербальных средств включает в себя три группы знаковых элементов: оптико-кинестические (мимика, жесты, позы); паралингвистические (вокализация, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком); экстралингвистические (включение в речь пауз, покашливаний, смеха, выбор темпа речи).

Не случайно рассмотрение элементов невербальных средств обычно начинают с мимики. Физиогномика является большой и значимой областью в теории коммуникаций, это наука, изучающая характер человека по формам, типу и чертам его лица. Физиономисты — специалисты в области физиогномики — выделяют пять форм лица и связывают их с характером человека. Так, продолговато-прямоугольную форму лица имеют целеустремлённые, уравновешенные натуры, умные, хорошие организаторы; треугольную, суженную книзу, — очень чувствительные, занятые собой люди, ода-

Внешний рисунок поведения человека — совокупность невербальных сигналов, подаваемых окружающим (позы, жесты, мимика, походка, манеры).

Невербалика — наука, изучающая характер и состояние человека по внешнему рисунку его поведения.

Кинесика (от греч. *движение*) — наука о коммуникационных функциях движений тела.

рѐнные и умные, но порой хитрые и не-уживчивые; трапецевидную — артистичные, утончѐнные натуры, не склонные к борьбе; квадратную форму лица имеют настойчивые, прямолинейные, открытые, решительные личности; округлую — мягкие, миролюбивые.

Для классификации типов лица используют различные методики. Связь эмоций с зонами лица рассматривается в методике Экмана. Он выделяет и соотносит друг с другом три зоны лица, на которых отражаются шесть основных эмоций. Зоны лица делятся им по горизонтали: 1-я зона — лоб и глаза; 2-я зона — нос, область носа, уши; 3-я зона — рот и подбородок. Основные эмоции — радость, удивление, грусть, гнев, отвращение, страх — фиксируются по зонам, что позволяет наблюдать и анализировать мимические движения. Этот метод применяется в криминалистике, медицине, деловых коммуникациях.

Внешний рисунок поведения человека с большой долей достоверности определяется его *мимикой* — движением лицевых мышц в зависимости от настроения, состояния и позиции в общении. В специальной литературе рассматриваются около 20 тысяч выражений лица.

Различают два вида мимики: стандартную и спонтанную. Стандартная (конвенциональная) мимика — это выражение эмоций и чувств, принятых в конкретной среде общения. Спонтанная мимика — это непровольные реакции лицевых мышц. Мимика лица индивидуальна, поэтому «прочитать» её можно только у хорошо знакомого человека, иначе велика вероятность ошибки. В качестве сопровождения речи используются два варианта мимики: подтверждение и сокрытие. Подтверждение речи — демонстрация искренности, усиление текста. Сокрытие мыслей — попытка ввести слушателей в заблуждение.

Исключительную роль во взаимодействии людей играет улыбка. *Улыбка* — это универсальное средство конструктивного общения, знак готовности к коммуникациям. Существует методика психологического толкования улыбок. Основные её положения таковы: открытая искренняя улыбка — доброжелательность, готовность к контактам; чрезмерная улыбчивость — неуверенность; «кривая» улыбка — знак контролируемой нервозности; улыбка при опущенных бровях — превосходство; улыбка без подъёма век — неискренность; улыбка с постоянным расширением глаз без их закрытия — угроза.

Чтобы улыбаться открыто и искренне, улыбку, по мнению специалистов, надо специально тренировать перед зеркалом [2, с. 72—78].

Важным невербальным средством внешнего рисунка поведения являются жесты и позы. Культурному человеку надо, с одной стороны, контролировать себя, а с другой — уметь «читать» поведение других. Жесты и позы должны быть естественными. Нежелательна и даже недопустима жестикация отрицательного смысла, т. е. выражающая агрессию, превосходство, закрытость и др.

Специалисты (Г. В. Бороздина, А. С. Ковальчук и др.) выделяют несколько основных видов жестов. Рассмотрим их.

1. Рукопожатие (атрибут встречи и прощания) — несомненно, самый распространѐнный в мире жест, имеющий очень важное поведенческое значение. Характер рукопожатия несѐт определённую смысловую нагрузку: слегка удлинѐнное, сопровождаемое улыбкой — дружелюбие; двумя руками — уважение; ладонью вниз — властность; ладонью вверх — покорность; кончиками пальцев — дистанция; вялое — безразличие. Великий немецкий философ И. Кант писал, что рука — это видимая часть мозга человека.

2. Жесты-символы обозначают определённые понятия. Жесты-символы в разных культурах могут сильно отличаться своим значением. Например, американский символ «о-кей» (большой и указательный пальцы образуют букву «о») имеет следующий смысл: в США — «всѐ хорошо»; во Франции — «ноль»; в Японии — деньги; в Германии — неприличный знак.

3. Жесты-иллюстраторы поясняют сказанное, усиливают отдельные моменты речи, указывают направление.

4. Жесты-регуляторы используются в начале, конце речи, при её изменении. Например, поднятый палец обозначает привлечение внимания, желание прервать и возразить, предложение перейти к другой теме.

5. Жесты-адапторы сопровождают чувства и эмоции оратора, активно применяются в ситуациях переживания, волнения, стресса.

6. Жесты открытости свидетельствуют об искренности. К ним относятся жесты: «раскрытие руки», «расстѐгивание пиджака» и др.

7. Жесты превосходства демонстрируют уверенность и превосходство над партнёром. Это жесты: «закладывание рук за спину с захватом запястья», «закладывание рук за голову» и др. Кстати, существуют способы их блокирования: специальный уточняющий вопрос, заставляющий партнёра «сни-

зойти» к разговору; побуждение сменить позу; копирование жеста собеседника.

8. Жесты несогласия сопровождают мнение, которое не совпадает с позицией партнёра. Среди таких жестов: «взгляд в пол», «отворачивание», «собираение несуществующих ворсинок с костюма» и др. [3, с. 136—142; 1, с. 108—109].

Важную роль в невербалике играют *позы и движения тела (пантомимика)*. Они выражают характер и уровень культуры человека, его самочувствие и эмоциональное состояние. Позы и движения тела очень многое могут сказать о человеке внимательному партнёру. Например, знаменитая кубинская балерина А. Алонсо отмечала: «Сила женщины не в красоте лица. Гораздо важнее пластика, грациозная походка, прямая спина, развёрнутые плечи, приподнятый подбородок».

Среди видов поз специалисты выделяют позы расположения, защиты и неприятия. Позы расположения свидетельствуют о готовности и желании контакта. Позы защиты являются реакцией на чувство опасности. Среди таких поз — «скрещивание рук на груди», «скрещённые руки охватывают плечи» и др. Позы неприятия означают несогласие с информацией, нежелание слушать, отсутствие интереса к партнёру. К таким позам относятся «поворот тела в сторону», «движение на уход», «демонстративное складывание очков или бумаг» и др. Позы и движения тела могут быть как сознательными, так и несознательными. Важно это знать и контролировать свои позы и движения тела, а также уметь наблюдать за другими и «читать» язык тела.

Кроме индивидуальных, существуют групповые невербальные средства. Они связаны с положением людей в пространстве в ходе коммуникаций. Этим занимается специальная область науки — проксемика (от англ. *proxemics* — близость), которая изучает пространственное и временное расположение участников коммуникации относительно друг друга.

Животные, птицы и рыбы устанавливают свою зону обитания и охраняют её. Сравнительно недавно доказано, что у человека тоже есть свои охранные зоны и территории. Так, американский учёный Э. Холл исследовал пространственные потребности человека. В 1969 году он издал книгу «Молчаливый язык», в которой изложил проблемы территориальности, дистанцирования, персонального пространства, поведения в толпе, индивидуальной жизненной зоны и т. п. [3, с. 145].

Также экспериментально была доказана значимость проксемики для личных и деловых коммуникаций. Расположение людей в пространстве подготовленному человеку многое может сказать об атмосфере и потенциальных результатах общения. К элементам проксемики относятся: пространственные зоны человека, пространственное размещение партнёров, фактор времени, визуальный контакт.

Пространственные зоны человека — это расстояние от его тела во всех направлениях. Таких зон специалисты выделяют четыре. Интимная зона (30 см) — самая важная. Эту зону человек охраняет как свою собственность. Вторжение в неё разрешается лишь близким родственникам, друзьям, любимым. Личная зона (30—90 см) — желательная дистанция на официальных приёмах, деловых и дружеских встречах. Социальная зона (90—270 см) — расстояние, на котором человек интуитивно держится от малознакомых людей. Публичная зона (свыше 270 см) — это расстояние общения с большой аудиторией. Вышеуказанные зоны определены и в традициях Беларуси и России.

Скученность людей на концертах, в транспорте приводит к неизбежному вторжению в личные и даже интимные зоны. Это отрицательно сказывается на нервной системе людей, хотя они не всегда связывают следствие с настоящей причиной. Для смягчения отрицательных воздействий нарушения пространственных зон в разных культурах выработались определённые правила поведения.

Пространственное размещение партнёров — это положение участников коммуникаций относительно друг друга. Существуют четыре основные позиции размещения партнёров за прямоугольным столом (см. рис.) [3, с. 147—148].

Для того чтобы избежать отрицательных воздействий пространственного размещения партнёров, существуют различные приёмы. Наиболее действенными психолого-проксемическими приёмами являются: «круглый стол», «знак уважения», «приём вовлечения».

«Круглый стол» — это размещение партнёров по общению за круглым столом. Позиция равенства способствует созданию доверительной, непринуждённой атмосферы. «Знак уважения» — расположение партнёра спиной к стене, лицом к залу либо иному открытому пространству. В таком положении человек чувствует себя более

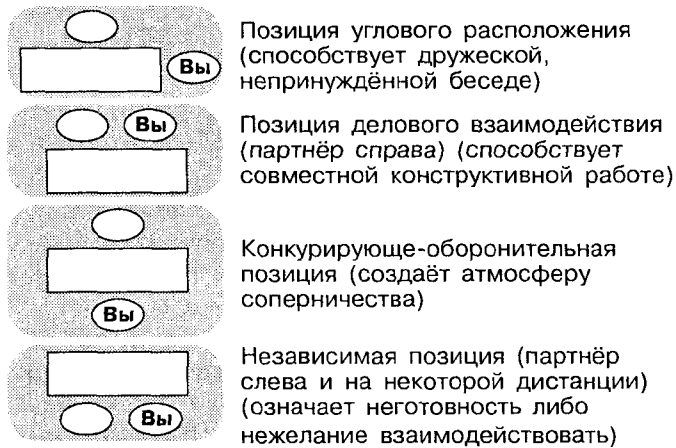


Рисунок — Позиции размещения собеседников

защищённо и комфортно. «Приём вовлечения» — попеременное обращение взгляда на разговорчивого и молчаливого партнёров по коммуникации.

Фактор времени — это количество времени, которое партнёры отвели для данной коммуникации. Практически во всех культурах не принято злоупотреблять временем собеседника: «Время — деньги». Опыт коммуникаций людей выработал определённые знаки уважения к фактору времени: пунктуальность, бережное отношение ко времени партнёра, соблюдение регламента.

Визуальный контакт говорит о желании продолжать коммуникацию или прекратить её. Оптимальное время визуального контакта партнёров — две третьих части времени беседы. Существенно большее время визуального контакта может быть расценено как разглядывание и неуважение, существенно меньшее — как неискренность либо нежелание общаться.

Специалисты выделяют в визуальном контакте ряд **смысловых знаков**. Рассмотрим пять наиболее распространённых из них.

Список цитированных источников

1. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения / А. С. Ковальчук. — Ростов н/Д, 2006.
2. Пиз, А. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. — М., 2005.
3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. — М., 2004.

Список рекомендованных источников

1. Берд, П. Продай себя: Тактика совершенствования вашего имиджа / П. Берд. — Минск, 1996.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. — М., 2003.
3. Володько, О. М. Имидж менеджера : учеб. пособие / О. М. Володько. — 2-е изд. — Минск, 2009.
4. Кэссон, Г. Как завоевать престиж / Г. Кэссон. — М., 1998.
5. Резина, В. Н. Учитесь самообладанию / В. Н. Резина. — М., 1987.
6. Рюкле, Х. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. — М., 1996.

1. Прямой открытый взгляд свидетельствует о желании вести «честную игру», без «камня за пазухой».

2. Избегание взгляда — это визуальный контакт менее одной трети времени общения. Такой знак обычно свидетельствует о неискренности, закрытой и настороженной позиции партнёра.

3. Тёмные очки у собеседника в обычной ситуации воспринимаются как недружественный знак, скрытность и недоверие.

4. Зрительная реакция — это изменение выражения глаз (величины зрачков) на какое-то важное заявление партнёра. По данной реакции можно «читать» отношение человека к новой информации. Так, наблюдательные торговцы, называя цену товара, следят за зрачками глаз покупателя. Их реакция показывает, насколько приемлема начальная цена и в каких пределах можно торговаться.

5. Сверлящий немигающий взгляд — недружественный знак, говорит о недоверии либо превосходстве [2, с. 178—180].

Итак, чтение внешнего рисунка поведения собеседника является важным фактором получения необходимой информации. Невербальные средства могут существенно усилить конструктивную направленность поведения человека, подчеркнуть его заинтересованность и культуру. Для этого надо знать невербалику, физиогномику и проксемику и пользоваться этими знаниями в ходе коммуникаций. Конструктивное поведение предоставляет человеку неограниченные возможности в формировании положительного имиджа. В то же время неумелое общение, ошибки во взаимодействии могут нанести имиджу сокрушительный удар.